



利用者情報の取扱いに関するWG（第16回） ご説明資料

KDDI株式会社

2024年11月25日

**1****利用者情報保護の取組み****2****業務委託先の管理・監督**



当社の情報セキュリティ確保を目的とした方針を策定 情報セキュリティ委員会（経営層含む）をトップにガバナンス体制を構築

セキュリティポリシー

■ 目的

情報に対する適切な管理を重要な経営課題として認識し、
情報セキュリティ確保のための方針を策定。

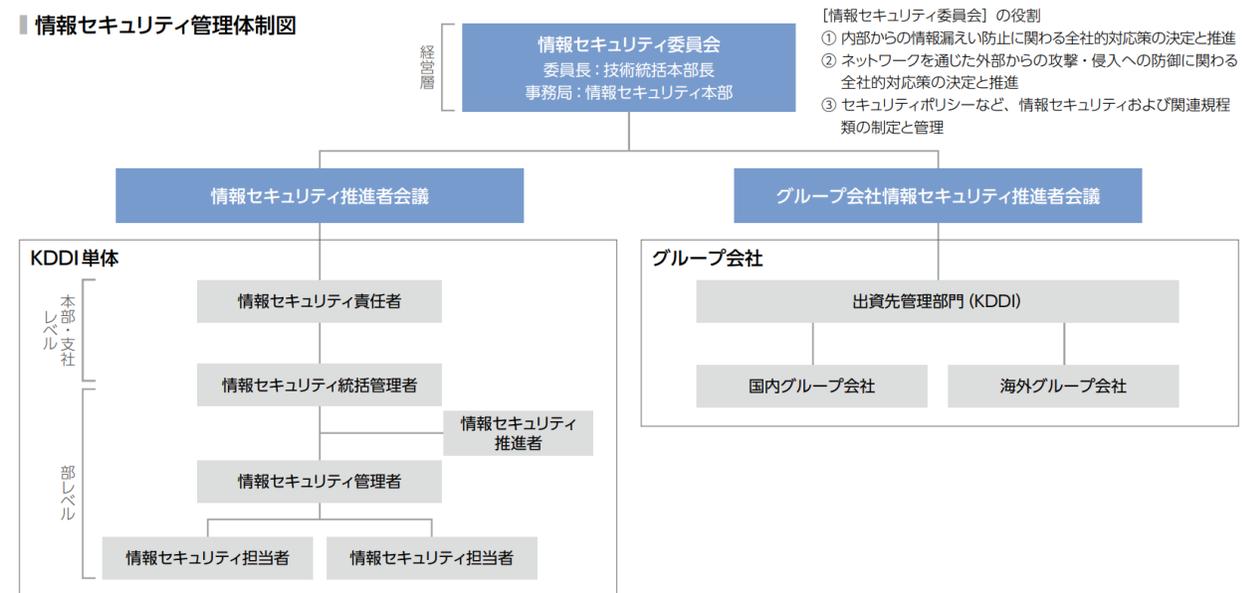
■ 内容

- 情報セキュリティ管理体制
- 情報セキュリティ対策の実施
- 情報セキュリティに関する社内規定の整備
- 情報セキュリティ教育の実施
- 適切な業務委託先管理の実施
- 法令などの遵守

管理体制

- 情報セキュリティ委員会で対策を決定し、下位の会議体で
情報セキュリティ強化施策を展開。

情報セキュリティ管理体制図





利用者情報の保護を目的とした方針（KDDIプライバシーポリシー）を策定 プライバシーポータルに詳細を公表することで透明性を確保

KDDIプライバシーポリシー

■ 目的

利用者個人々人に関するデータの重要性を認識し、その保護の徹底を図るための方針を策定。

■ 内容

- 適切な取扱い
- データの取得
- 利用目的
- 利用するデータ
- 第三者との連携
- 安全管理措置

透明性の確保

- データの利用目的および外部委託を含めたデータの連携の詳細を当社HP上に公表し、透明性を確保。

データの利用目的

当社はお客さまのデータを以下の目的で利用させていただきます。
なお法令に定められた範囲内で保管した上で、プライバシーポリシーなどで定める利用目的を達成したあとは、消去などの対応を行います。

- [1] お客さまにサービス・商品などに関するお知らせをするため
 - ・ お客さまのご契約状態やサービスのご利用状況などにあわせ、当社からキャンペーンやサービスの紹介のお知らせをお届けします
- [2] サービス・商品の提供のため
 - ・ ご契約に基づくサービスの提供や商品の発送などに用いるほか、利用状況にあわせたポイント付与などを行います

データの連携（第三者への提供）

当社は、よりよいサービスのご提供や、お客さまにより関連性の高いご案内を行うため、同意をいただいたお客さまに限り、グループ企業や提携先企業などの第三者へデータを連携します。例えば、MNP転出における電話番号の移行やアドレス帳などの移行機能などを提供しています。
なお、法令で定める場合を除いて、お客さま本人からあらかじめ同意を得ることなく、第三者へデータを連携することはございません。また、業務の委託に伴い、業務達成に必要なデータを提供することがあります。

```

graph LR
  A[お客様] --> B[KDDI]
  B --> C[グループ会社]
  B --> D[提携先企業]
  C --> E[委託先]
  D --> E
  
```

**1****利用者情報保護の取組み****2****業務委託先の管理・監督**



業務委託先の管理・監督の概要

業務委託先の選定時での事前確認、契約、監査の各ステップにおいて 業務委託先を管理・監督する



- ＜利用者情報の取扱いの委託代表例＞
- 情報
 - ・ サービスの利用者情報
 - 事業者
 - ・ 携帯販売代理店（契約取次業務の委託業務）
 - ・ コールセンター（お客様対応業務の委託業務）



① 事前確認

① 事前確認

② 契約

③ 監査

7

社内規定に基づき、委託元部門が業務委託先の適格性を事前確認

事前確認の概要

- 所定のチェックシートに基づき、適格性を確認・判断

所定のチェックシート(※)に基づく
業務委託先の確認



業務委託元部門



業務委託先

回答結果を踏まえ、
業務委託先の適格性を判断

確認事項

- 委託先の適格性を判断するために契約内容、教育、運用体制等を確認。

- 利用者情報保護覚書の締結
- 情報セキュリティ教育の実施
 - ・ 秘密情報の保護及び秘密保持に関する教育の実施
 - ・ 年1回以上の教育の実施
 - ・ (当社事業所内での委託の場合) 当社の情報セキュリティのルールに関する教育の実施
- セキュリティ関連規程に従った運用、事故管理体制の整備
- 入退室の管理、システムアクセスの認証

(※) 社内規定に基づき、情報セキュリティ部門が事前に用意



② 契約

① 事前確認

② 契約

③ 監査

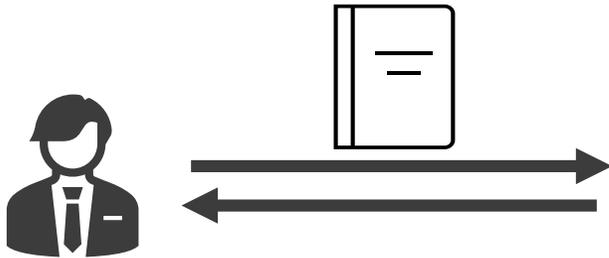
8

安全管理措置などの基本的事項は業務委託契約に盛り込むとともに、利用者情報の預託がある場合は、個別に覚書を締結

契約締結の概要

- 利用者情報の預託がある場合は、業務委託契約に加えて、利用者情報保護の覚書も締結。

利用者情報の適切な取扱いを
契約に記載



業務委託元部門



業務委託先

契約に含まれる事項

- 契約には安全管理措置、秘密保持、再委託の条件、再委託先の監督などを明記。
 - **安全管理措置の実施**
 - アクセス管理、持出し手段制限、外部不正アクセス防止
 - **秘密保持**
 - 第三者及び業務上知る必要のない従業員への開示・漏えいの禁止
 - **再委託の条件**
 - 当社－委託先間の契約で定める義務と同等の義務の実施
 - 再委託時は当社に対し書面での事前承認が必須
 - **再委託先の監督**
 - 預託情報の安全管理に関する監督



③ 監査

① 事前確認

② 契約

③ 監査

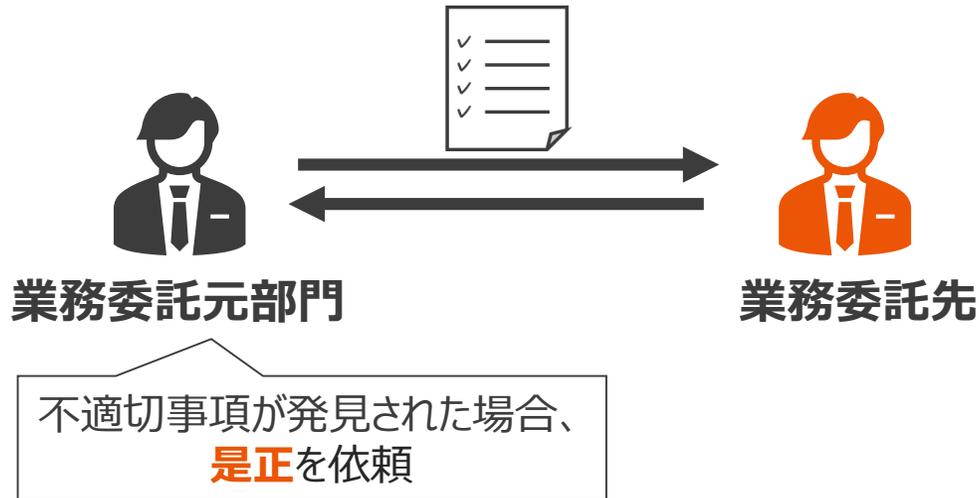
9

業務委託先監査にて、社内規定に定めるセキュリティレベルが確保されていることを継続確認

業務委託先監査の概要

- 所定のチェックシートに基づき、セキュリティレベルを監査

所定のチェックシート(※)に基づき
業務委託先を監査



(※) 社内規定に基づき、情報セキュリティ部門が事前に用意

監査・点検の概要

- 監査・点検では体制や規程の遵守状況等を立ち入り検査で年に1回以上の頻度で確認。

■ 確認内容

- 情報セキュリティ体制
- セキュリティ関連規程の遵守状況
- 安全管理措置の実施状況

■ 方法

- 立ち入りでの監査（オンラインを含む）及び書面点検

■ 頻度

- 年1回以上



業務委託先における物理的・技術的な安全管理措置により 不正な外部アクセスおよび内部からの持出しを防止

物理的な措置

- 入退室制限、監視カメラ設置、ログ取得等。
 - 入退室制限、監視カメラ設置
 - 監視カメラ、入退ログの取得
 - 預託情報の施錠管理、ワイヤーロック

技術的な措置

- シンクライアント化、アクセス制限、アクセスログ取得等。
 - シンクライアント化、外部記憶媒体の利用制限
 - アクセス制限
 - 権限制御
 - アクセスログ・操作ログの取得
 - クラウドサービス利用の制限
 - 通信の暗号化
 - OS・ソフトウェアアップデート
 - システムアクセスの認証

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

